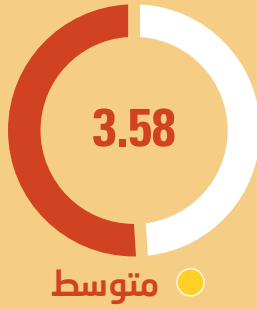
الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

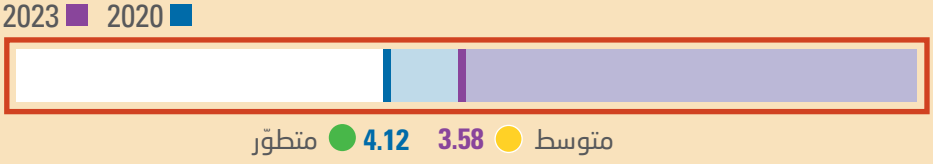
ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

موجز قطري
الجمهورية العربية السورية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المستـهلك

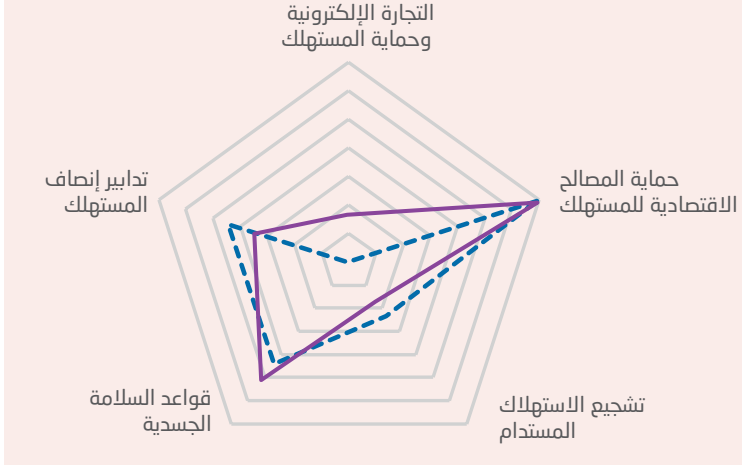




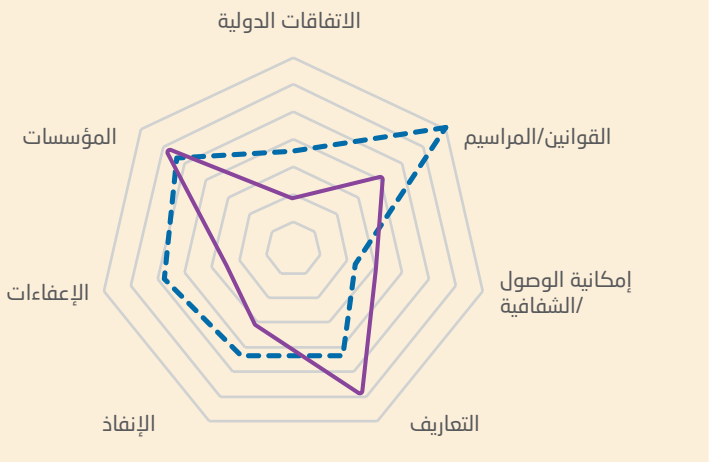
ضعيف جداً | ضعيف | ابتدائي | متوسط | متطوّر | قوي | قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	1.75
تدابير إنصاف المستهلك	4.38	▼ 3.50
قواعد السلامة الجسدية	4.38	▲ 5.25
تشجيع الاستهلاك المستدام	2.33	▼ 1.75
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	7.00	◄ 7.00

المكونات



العناصر



اعتمدت الجمهورية العربية السورية في عام 2008 قانون حماية المستهلك رقم 2 لعام 2008. وتم تعديل هذا القانون في عام 2021 بموجب المرسوم التشريعي رقم 8 لعام 2021. ويهدف هذا المرسوم صراحةً إلى حماية حقوق المستهلك، وضمان سلامة الغذاء، ومنع الاحتكار، من خلال وضع ضوابط للممارسات التجارية، والتسعير، وفرض الرقابة على جودة المواد والمنتجات.

قواعد السلامة الجسدية

تضمن المادة 3 حقوق المستهلك في الصحة والسلامة عند استعمال أو استهلاك المنتجات. وتكلّف المادة 11 وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك باتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع ممارسات مثل الاحتكار، والتلاعب بالأسعار، ومراقبة التقيّد بالإعلان عن أسعار السلع وبدل الخدمات. كما تسمح المواد من 12 إلى 15 للوزير بتشكيل لجان لتحديد الأسعار ومراقبتها وكذلك تحديد أسعار الخدمات المرتبطة بالسلع والمنتجات.

ولا يتضمن القانون أي إعفاء للمورّدين. ومع ذلك، ووفقاً للمادة 4، لا يحقّ للمستهلك الاستبدال في الحالات التالية: إذا كانت المادة أو المنتج أو السلعة مصنّعة بناء على مواصفات خاصة حدّدها المستهلك، وإذا لم تكن المادة أو المنتج أو السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت تسليم المبيع لسبب يعود إلى المستهلك، الخ.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادتان 3 و4 حقوق المستهلك، وعلى وجه الخصوص الحقوق التالية: الحصول على المنتج وفقاً للغرض المعدّ له، والحصول على معلومات صحيحة ودقيقة في ما يخصّ أسعار المنتجات ومواصفاتها، وحرية اختيار المنتجات، والاستبدال دون تحمل أي نفقات، وتقديم الشكاوى في حالات المخالفة.

وتسرد المواد من 5 إلى 10 ومن 16 إلى 23 واجبات المورّدين ومنها ضمان الإنصاف للمستهلك، وإبلاغ مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك في المحافظة بالعيوب الموجودة في المنتجات، والإعلان عن أسعار المواد أو المنتجات أو السلع أو الخدمات بشكل واضح ومقروء. وتلزم هذه المواد أيضاً المورّدين بعدم بيع المواد الفاسدة والمواد التي لا تدخل في نطاق تجارتهم الاعتيادية.

ويسمح الفصل الخامس للعاملين المخوّلين بصلاحيات الضابطة العدلية بالدخول إلى الكيانات المشبوهة، والتفتيش، وطلب المستندات، وتنظيم الضبوط وإحالتها إلى السلطات المختصة. وينصّ الفصل السادس (المواد من 37 إلى 67)، على العقوبات في حالات المخالفة (الغرامات و/أو السجن).

تدابير إنصاف المستهلك

تعطي المادة 4(أ) للمستهلك الحق ولمرة واحدة في استبدال منتج أو سلعة بأخرى من ذات الصنف أو بذات القيمة دون تحمّل أي نفقات، وذلك خلال ثلاثة أيام من تسلّمها، ودون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل. وكما ذُكر آنفاً، تسرد المادة 4(1-5) الحالات التي لا يحق فيها للمستهلك استبدال المنتجات.

كما تكفل المادة 4 حق المستهلك في تقديم الشكاوى. وتوضح المواد من 24 إلى 32 عملية أخذ العينات وتنظيم المحضر لإحالته إلى السلطات المختصة. وتنص المادة 27 من القانون بوضوح على أن المواد أو المنتجات أو السلع المشتبه بها التي سُحبت منها العينات تُعدّ محجوزة حتى تظهر نتيجة التحاليل. وأخيراً، ووفقاً للمادة 30، يحظر الإعلان أو الترويج بأي وسيلة كانت، لمواد أو منتجات أو سلع مقلّدة أو تحمل رموزاً أو أشكالاً أو مواصفات غير مطابقة للواقع، والتي من شأنها أن تؤدي إلى غشّ أو خداع المستهلك.

وتحدد المواد من 68 إلى 72 عملية تأسيس جمعيات حماية المستهلك، وأدوار هذه الجمعيات التي تشمل تمثيل مصالح المستهلك، وإرشاد المستهلك وتثقيفه، والتنسيق مع الجهات المعنية التي تعالج شكاوى المستهلكين ومتابعتها.

تشجيع الاستهلاك المستدام

لا يتناول القانون الاستهلاك المستدام بشكل مباشر. وما من استراتيجيات موضوعة لهذا الغرض. وحدها المادة 69 تنص على أن جمعيات حماية المستهلك لها دور في إرشاد المستهلك إلى طرق الاستهلاك الأفضل.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

لا يتناول القانون السوري التجارة الإلكترونية بشكل خاص، بل يكتفي بتعريف المادة 1 منه المورّد والبائع على أنه الشخص الذي يقدّم خدمة، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بغية تقديمها للمستهلك أو التعامل معه أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق، بما في ذلك الوسائل الالكترونية. ويوسّع ذلك حقوق المستهلك وواجبات المورّد لتشمل المعاملات التي تتم عبر الإنترنت.

التوصيات

- إنشاء هيئة مستقلة لحماية المستهلك لها صلاحية التحقيق، وإجراء الدراسات، وفرض العقوبات.
- توضيح دور المحكمة القضائية في التحقيق وإصدار القرارات.
- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- تضمين القانون فصلاً خاصاً عن ممارسات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في السوق الرقمية.
- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.